

Kolodzieva S. O.

S. Kuznets Kharkiv National University of Economics

## METHODICAL APPROACH TO IMPROVING THE MANAGEMENT EFFICIENCY OF FACTORING SERVICE

### Summary

The article is devoted to the development of the methodical approach to improving the management efficiency of factoring service in order to ensure the flexible approach of factoring service of domestic enterprises according to their individual financial needs by banks. The developed methodical approach to the management of factoring service is based on using of the profitability indicator of the logistic chain of factoring service and determining the equilibrium rate of such service. The use of the developed methodical approach in the management of factoring service by banks allow to reach the compromise of all participants' economic interests of the factoring agreement.

**Key words:** factoring service, logistic chain, profitability indicator, equilibrium rate, financial interest.

УДК 368 (477)

Корват О. В.

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

## НАПРЯМИ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ ЯКОСТІ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ

У статті обґрунтована необхідність запровадження державного регулювання якості страхових послуг в Україні. Уточнено сутність та характеристики якості страхової послуги, виділено фактори впливу на якість послуг. Визначено напрями державного регулювання якості у сфері страхування.

**Ключові слова:** страхова послуга, якість страхової послуги, характеристики якості, фактори впливу на якість послуг, державне регулювання якості.

**Постановка проблеми.** Одним з важливих чинників, що впливає на обсяги надання страховими компаніями послуг, є їх якість. В порівнянні з розвинутими країнами світу рівень споживання страхових послуг в Україні (оцінений за показником проникнення страхування як частка страхових премій у ВВП) є меншим у декілька разів, що свідчить, передусім, про недостатню якість послуг на національному страховому ринку. Починаючи з 2008 року, цей показник в Україні поступово знижувався з 2,5% до 1,65% у 2012 році.

Концепцією розвитку ринків небанківських фінансових послуг України на 2013-2014 роки [1], розробленою Національною комісією, що здійснює регулювання у сфері ринків фінансових послуг (Нацкомфінпослуг), низька якість страхових послуг визначена як одна з системних проблем страхового ринку, що призводить до порушення прав споживачів. Необхідність забезпечення прав споживачів на якісні послуги позначена Концепцією захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні, схваленою Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 03.09.2009 р. № 1026-р. та Стратегією реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012-2017 роки, схваленою Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 31.10.2012 р. № 867-р.

Європейський напрям державної політики України підвищує актуальність проблеми забезпечення належної якості послуг національними страховиками, враховуючи, що молодому страховому ринку, порівняно з країнами ЄС, буде складно витримати підвищення конкуренції в умовах вільної торгівлі.

На страховому ринку України цілеспрямовані заходи державного впливу з метою поліпшення якості поки що відсутні, проте пошук напрямів регулювання є актуальним для нашої держави

як з погляду захисту споживачів, так і з погляду конкурентоспроможності страхової галузі в умовах інтеграційних процесів.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблема якості страхових послуг у контексті державного регулювання якості практично не досліджувалась. Наукові пошуки проводились вченими переважно у сфері менеджменту та маркетингу страхових компаній, де вагомий внесок був зроблений національними та закордонними науковцями, серед яких – С. Єрмасов [2], А. Зубець [3], А. Тен [4], В. Тринчук [5], Л. Цветкова [6], Е. Цукатос [7].

Необхідність державного нагляду у фінансовій сфері, направлено на захист прав споживачів, який включає нагляд за якістю послуг, захист прав споживачів та їх освіту, обґрунтовується Т. Саркісяном [8]. Проблемам державного управління та нагляду за якістю страхових продуктів в Росії присвячена наукова робота Д. Шебзухової [9]. У ній розглядаються показники узагальненої оцінки якості та виділяються можливі варіанти делегування повноважень в області нагляду, але не досліджуються напрями регулювання якості страхових послуг.

**Метою статті** є розробка теоретичних положень та практичних рекомендацій щодо запровадження державного регулювання якості страхових послуг в Україні.

**Виклад основного матеріалу.** Термін «якість» був уніфікований у 1994 році Міжнародним стандартом ISO 8402:1994 [10] і означає «сукупність характеристик об'єкта, що відносяться до його здатності задовольнити встановлені й передбачувані потреби». При цьому об'єктом можуть виступати не лише продукція, а й діяльність, процес, організація, система, окрема особа або будь-яка комбінація з них. У наукових роботах зі страхування визначення поняття якості близьке до приведеного у стандарті [4], але окремі дискусійні

положення потребують уточнення. Наприклад, Д. Шебзухова визначає якість як ступінь задоволення потреб [9], С. Єрмасов – як міру того, наскільки добре продукція, зокрема послуга, відповідає очікуванням клієнта [2]. На погляд автора, твердження про необхідність якісної продукції задовольняти очікуванням споживачів є спірним, тому що очікування не завжди відповідають технічним, фінансовим та іншим можливостям, або не є раціональними з позиції виробництва. Автор також вважає, що якість не є мірою, а сама підлягає вимірюванню та оцінці, тому цей термін недоцільно визначати як міру або ступінь задоволення.

Розглянемо ще одне дискусійне визначення, сформульоване Законом України «Про захист прав споживачів» [11]: належна якість товару, роботи або послуги – це властивість продукції, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції у нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовам договору із споживачем. Тобто якість визнається належною при виконанні виробником документально зафіксованих вимог суспільства та споживача до продукції, проте у страховій сфері, як і в інших, істотні потреби споживачів до продукції не завжди оформлюються у вигляді положень певних документів.

Слід зазначити, що у законодавстві споживачами переважно визначають фізичних осіб, які використовують продукцію для особистих потреб [11]. Для подальшого дослідження проблеми державного регулювання якості страхових послуг поняття «споживач» буде застосовуватись у широкій трактовці класичних методів управління якістю [12]: відносно фізичних і юридичних осіб, яким страхові послуги надаються.

З точки зору управління якістю існує важливий аспект взаємозв'язку між категоріями «страхова послуга» та «страховий продукт», який у науковій літературі досі викликає дискусії [5; 13; 14]. Автором підтримується наукова позиція Г. Кравчук [13], яка розглядає страховий продукт як технологію надання страхової послуги, що формалізована у відповідній документації страховика, а страхову послугу – як втілення і практичну реалізацію страхового продукту через виконання певних дій (страхових операцій). У процесі надання послуги відбувається процес перетворення страхового продукту в страхову послугу шляхом здійснення страхових операцій.

Таким чином, на якість страхової послуги впливає два види діяльності страхової компанії: розробка технології послуги (маркетинг і проектування) та безпосередньо процес її надання. Подібний підхід зустрічаємо у С. Єрмасова [2], який вважає, що якість страхової послуги складається з технічної і функціональної якості. Технічна якість забезпечується пакетом страхових послуг, що пропонуються клієнту, функціональна – процесом надання послуг, під час якого клієнт взаємодіє з персоналом страховика.

У страховій послугі як виді продукції можна виділити декілька особливостей, важливих з позиції управління якістю [2; 3; 5; 13]: послуга, на відміну від товару, невідчутна та не підлягає зберіганню, що ускладнює оцінювання її якості споживачем; взаємодія виробника зі споживачем під час надання страхової послуги є високою, тобто послуга невіддільна від виробника; під час продажу та надання страхової послуги виробником враховуються індивідуальні потреби споживача та особливості ризику, який приймається на страхування, що знижує однорідність послуг для виробника.

Високий рівень взаємодії страхової компанії зі споживачем і значна індивідуалізація послуги є причиною підвищеної трудомісткості операційних процесів у страхуванні. Цей факт пояснює ключове значення дій персоналу страховика при задоволенні споживчих потреб, високу залежність якості від суб'єктивних чинників та непостійність якості страхових послуг у часі.

Характеристики страхової послуги, що визначають її якість, часто використовуються як показники якості при її вимірюванні. В науковій літературі зі страхування [2-7; 9] вони наводяться переважно простим перерахуванням. Найчастіше зустрічаються такі з них, як умови страхування (обсяг та обмеження страхового покриття, основні та додаткові послуги, система знижок, тощо), ціна послуги (страховий тариф), прозорість та зрозумілість страхового продукту, надійність і безпека, доступність та зручність укладання договорів страхування та отримання обслуговування (наявність мережі філій, їх розташування, система комунікації, швидкість і простота оформлення документів), оперативність і справедливість у врегулюванні страхових випадків, компетентність персоналу, ввічливість, розуміння клієнта в спілкуванні, імідж страхової компанії, її матеріально-технічне забезпечення.

На думку автора, з наведеного переліку слід виключити дві характеристики: ціну страхової послуги та імідж страховика, які є аспектами конкурентоспроможності, але не якості. Дійсно, імідж (репутація) компанії залежить від задоволеності споживачів якістю продукції. Крім того, імідж впливає на очікування споживача, але не на його потреби, що візуалізовано у Моделі ділової досконалості Європейського фонду управління якістю [15; 16]. Ціна страхової послуги також не є характеристикою якості, як це зазначено у Міжнародному стандарті ISO 9000-1-94 [17], але якість і ціна разом формують цінність продукції, а імідж виробника з цінністю продукції – її конкурентоспроможність.

Незважаючи на те, що ціна на страхову послугу не є характеристикою якості, достатність страхового тарифу має суттєвий вплив на гарантії виконання страховиком прийнятих зобов'язань за договорами страхування, тобто на платоспроможність страховика, що визначає надійність і безпеку страхової послуги. Це пов'язано із інверсним характером ціноутворення в страхуванні, коли собівартість страхової послуги визначається після надання страхових послуг. У зв'язку з цим ризик адекватності страхових тарифів перевіряється наглядовими органами ЄС в рамках нагляду за платоспроможністю страхових компаній.

Управління розглянутими вище характеристиками якості страхової послуги здійснюється переважно на рівні страхової компанії, тому фактично вони є внутрішніми факторами впливу на якість послуг.

Враховуючи зазначене, якість страхової послуги можна визначити як сукупність характеристик системи забезпечення надання страхових послуг, технології страхової послуги та процесу її надання, що відносяться до здатності страхової послуги задовольнити встановлені й передбачувані потреби споживачів (страхувальників, застрахованих осіб та вигодонабувачів).

Окремі характеристики послуг регулюються державою у вигляді нормативних вимог до страхової діяльності, до яких, зокрема, відносяться умови забезпечення платоспроможності, вимоги

до кваліфікації та ділової репутації персоналу, наявності приміщення, комп'ютерної техніки, програмного забезпечення, комунікаційних засобів, облікової і реєструючої системи, вимоги до правил та договору страхування, порядку укладання та припинення дії договору, умов здійснення страхових виплат. Вимоги до якості страхових послуг встановлені законодавством України переважно у загальному вигляді без деталізації за видами страхування. Проте це не стосується обов'язкових видів страхування, технологія послуги з яких регулюються державою більш ґрунтовно.

Продовжуючи дослідження впливів на якість послуг, слід звернути увагу на чотири аспекти, які згідно Міжнародного стандарту ISO 9000-1-94 [17] мають значення: попит на продукцію, проектування продукції, відповідність продукції проекту, матеріально-технічне забезпечення продукції.

Розглянемо, як держава може впливати на ці аспекти шляхом застосування регуляторних заходів. Попит на страхові послуги стимулюється або стримується державою. Інструментами державного регулювання попиту виступають не лише податкові важелі. Це можуть бути заходи з підвищення фінансової грамотності споживачів, яка є фундаментом вибору якісних послуг, та заходи щодо створення інформаційної бази для прийняття правильного вибору якісної послуги.

Відомо, що споживчий попит на продукцію залежить від попереднього досвіду її споживання. Ступінь збігу споживчих потреб та очікувань із характеристиками якості продукції буде відображати задоволеність нею. Вимірювання індексу задоволеності споживачів широко застосовується у багатьох європейських країнах [15; 16]. На страховому ринку України оцінка задоволеності послугами не проводилась, але, на погляд автора, є вкрай необхідною для страхових компаній і державного регулятора як джерело інформації про слабкі місця послуг страхової галузі. Оприлюднення індексів задоволеності дозволить споживачам орієнтуватися в наявності якісних послуг на страховому ринку.

Наступний аспект впливу на якість послуг – їх проектування. Він контролюється наглядовим органом шляхом ліцензування певного виду страхування, реєстрації правил добровільного страху-

вання та перевірки економічного обґрунтування запланованої діяльності страховика.

Відповідність укладених договорів зареєстрованим правилам страхування та умовам обов'язкового страхування, а також матеріально-технічне забезпечення перевіряється наглядовим органом під час виїзних перевірок. Дотримання вимог до платоспроможності, як показників надійності виконання прийнятих страхових зобов'язань, контролюється державою щоквартально шляхом перевірки фінансової та спеціалізованої звітності страхової компанії.

Цікавим є досвід регуляторних органів США, які для вимірювання якості послуг використовують коефіцієнти скарг (відношення скарг на окремого страховика до загальної кількості скарг) [7]. На думку В. Левченко, кількість скарг відображає пряму залежність між розвитком і розширенням спектру послуг та рівнем залучення споживачів [18, с. 11]. Погоджуючись з цим, слід відмітити, що якість також впливає на кількість претензій: при підвищенні якості послуг рівень скарг (відношення кількості скарг до страхових премій) буде падати. Автор вважає, що рівень скарг, коефіцієнти скарг разом з індексами задоволеності можуть застосовуватись Нацкомфінпослуг як інформаційне забезпечення прийняття регуляторних рішень щодо захисту прав споживачів.

На підставі розглянутих заходів державного регулювання аспектів якості послуг з врахуванням особливостей формування задоволеності споживачів та прийняття рішень про покупку продукції [15; 16] автором розроблена структурна модель факторів зовнішнього впливу на якість страхових послуг (рис. 1.).

Зовнішні фактори впливу на рівень якості, представлені на рис.1, поділено на регуляторні та споживчі. Фінансова грамотність, інформованість споживачів, їх задоволеність попереднім споживанням сприяє вибору споживачами якісних страхових послуг та витисненню з ринку неякісних. Держава зі свого боку може організовувати заходи з підвищення грамотності та інформованості клієнтів страхових компаній, що буде стимулювати попит на якісні страхові послуги. Крім того, державні органи можуть регулювати якість послуг заходами прямого впливу: встановленням деталізованих вимог та здійсненням наглядових функцій із застосуванням санкцій за невиконання законодавства. Вимоги до якості страхових послуг можуть бути визначені регулятором у галузевих стандартах, які будуть доповнювати та поглиблювати положення нормативно-правових актів у сфері страхування. В. Левченко справедливо звертає увагу на важливість одночасного застосування державою таких інструментів захисту прав споживачів, як регулювання обізнаності, фінансової освіченості та галузевих стандартів [18, с. 13]. Д. Шебзухова визначає основну причину, яка стримує зростання ефективності страхового сектору, відсутність методик оцінки якості страхових послуг та недостатність законодавчо встановлених вимог до якості послуг, що знижує рівень захисту інтересів споживачів [9, с. 231].

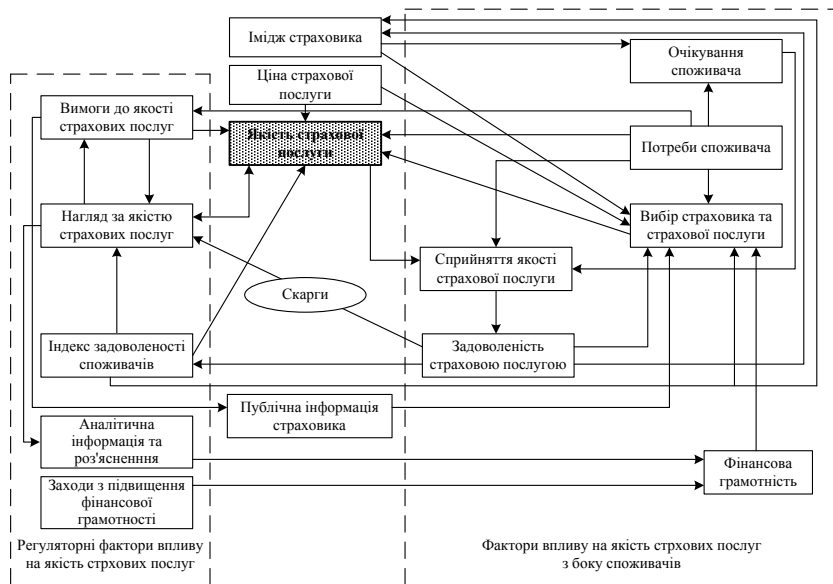


Рис. 1. Структурна модель зовнішніх факторів впливу на якість страхових послуг

Концепцією державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг) [19], схваленою Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17.08.2002 р. № 447-р., зазначено, що завдання держави полягають у створенні необхідних правових, економічних, організаційних умов для виробництва якісної продукції, конкурентоспроможної на внутрішньому та зовнішньому ринку. До економічних заходів державного регулювання відносяться стимулювання виробників до поліпшення якості та підвищення їх відповідальності за неякісну продукцію. Організаційні заходи спрямовуються на створення умов для впровадження систем управління якістю, поширення найкращого досвіду у сфері управління якістю, пропагування заходів із забезпечення якості та підвищення інформованості населення щодо них. Удосконалення правових засад забезпечення якості продукції має відбуватися, в першу чергу, через поліпшення функціонування національної системи стандартизації.

З метою виокремлення напрямів державного регулювання у сфері захисту прав споживачів автором пропонується використати один з інструментів контролю якості – діаграму Ісікави, яка також відома як діаграма «аналізу кореневих причин», «риб'ячої кістки» або «причинно-наслідкова» [12]. Це графічний спосіб визначення найбільш суттєвих факторів, що створюють проблему. Діаграма Ісікави надає можливість не лише виявляти фактори, але і структурувати їх для формулювання напрямів корегувальних дій.

На причинно-наслідковій діаграмі проблема, яка досліджується, позначається основною стрілкою, фактори, що її посилюють – стрілками, похиленими до основної праворуч, фактори, що її нейтралізують – похиленими ліворуч. Рівень аналізу базової проблеми може бути поглиблено шляхом додавання факторів, що впливають на фактори більш високого порядку. Побудова діаграми завершується, коли вона відтворює структуру причин визначеної проблеми.

Виділені вище зовнішні та внутрішні фактори впливу на якість послуг дозволяють автору побудувати діаграму аналізу кореневих причин низької якості страхових послуг на ринку України (рис. 2).

Як можна побачити з діаграми, провідна роль в управлінні якістю належить страховим компаніям (фактори впливу, що посилюють проблему). Якщо виробники страхових послуг будуть самостійно орієнтуватись на потреби клієнтів у своїй діяльності, контролювати якість своїх послуг та підвищувати їх, то проблема буде поступово ви-



Рис. 2. Причинно-наслідкова діаграма проблеми низької якості страхових послуг

рішуватись. Проте саморегулювання характерне для стадії зрілості ринку, тому функція держави у вирішенні проблеми якості страхових послуг є дуже важливою.

Інструменти впливу на фактори, які нейтралізують проблему низької якості страхових послуг, знаходяться у сфері державної політики. Структурування причин дозволило автору виділити стратегічні напрями державного регулювання:

- створення регуляторних умов для поліпшення якості страхових послуг;
- запобігання реалізації неякісних страхових послуг шляхом виконання наглядових функцій та здійснення за їх результатами регуляторних впливів на діяльність страхових компаній;
- сприяння споживачеві у компетентному виборі страхової послуги.

**Висновки і пропозиції.** Забезпечення належної якості страхових послуг здійснюється, в першу чергу, на рівні страхових компаній як виробників страхових послуг. Враховуючи те, що якість страхування в Україні є недостатньою, держава має впливати на проблему якості шляхом застосування комплексу регуляторних заходів з метою захисту прав споживачів, підвищення конкурентоспроможності страхової галузі для сприяння економічному розвитку національного страхового ринку в умовах глобалізації. Заходи державного регулювання якості страхових послуг мають здійснюватись за такими напрямками, як удосконалення нормативно-правових засад, що створюють регуляторні умови поліпшення якості послуг; впровадження дієвого нагляду, спрямованого на контролювання якості послуг та захист прав споживачів; підвищення фінансової грамотності споживачів та забезпечення їх достатньою інформацією для прийняття обґрунтованих рішень щодо вибору страхових послуг. Аналіз підходить до оцінки якості страхових послуг та визначення показників якості, які можуть бути використані державним регулятором при виконанні функцій нагляду за страховою діяльністю, направленою на захист прав споживачів, буде предметом наступних досліджень.

**Список літератури:**

1. Концепція розвитку ринків небанківських фінансових послуг України на 2013-2014 роки [Електронний ресурс] : презентація Нацкомфінпослуг, квітень 2013. – Режим доступу : [http://nfp.gov.ua/files/docs/Prezentacia\\_syn.pdf](http://nfp.gov.ua/files/docs/Prezentacia_syn.pdf).
2. Ермасов С.В. Страхование : учебник для бакалавров / С.В. Ермасов, Н.Б. Ермасова. – М. : Изд-во Юрайт ; ИД Юрайт, 2014. – 800 с.
3. Зубец А.Н. Маркетинговые исследования страхового рынка / А.Н. Зубец. – М. : Центр экономики и маркетинга, 2001. – 224 с.
4. Тен А.В. Экономический анализ качества страхования : монография / А.В. Тен, Е.К. Румянцев, Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин. – Тамбов : ТГТУ, 2009. – 96 с.

5. Тринчук В.В. Формування та розвиток маркетингу страхових компаній : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.06.01 / В.В. Тринчук. – К., 2005. – 24 с.
6. Цветкова Л.И. Менеджмент качества страховой услуги [Электронный ресурс] / Л.И. Цветкова // Организация продаж страховых продуктов : методический журнал. – №2. – 2009. – Режим доступа : [http://www.reglament.net/ins/prod/2009\\_2\\_article.htm](http://www.reglament.net/ins/prod/2009_2_article.htm).
7. Цукатос Е. Влияние качества услуг по страхованию на поведенческие реакции потребителя в Греции [Электронный ресурс] / Е. Цукатос, С. Карагианис. – Режим доступа : [http://quality.eup.ru/MATERIALY14/po\\_strahovaniu.htm](http://quality.eup.ru/MATERIALY14/po_strahovaniu.htm).
8. Саркисян Т.С. К вопросу о финансовом надзоре и подходах к его организации / Т.С. Саркисян // Деньги и кредит. – 2007. – № 4. – С. 20–23.
9. Шебзухова Д.К. Проблемы управления и надзора за качеством страховых продуктов / Д.К. Шебзухова // Фундаментальные исследования. – № 4. – 2013. – С. 229–232.
10. Управление качеством и обеспечение качества – Словарь [Электронный ресурс] : Международный стандарт ISO 8402:1994 // Библиотека по охране труда и технике безопасности Информационного портала «Охрана труда в России». – Режим доступа : [http://ohranatruda.ru/ot\\_biblio/normativ/data\\_normativ/5/5812/index.php#i95311](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/5/5812/index.php#i95311).
11. Про захист прав споживачів [Електронний ресурс] : Закон України № 1023-ХІІ від 12 трав. 1991 р. із змін. та доп. станом на 02.12.2012 р. // Верховна Рада України : офіц. веб-сайт. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
12. Исикава К. Японские методы управления качеством / К. Исикава ; сокр. пер. с англ.; под ред. А. В. Гличева. – М. : Экономика, 1988. – 214 с.
13. Кравчук Г.В. Методологічні засади управління конкурентоспроможністю страхових компаній : автореф. дис. ... д-ра екон. наук : 08.00.08 / Г.В. Кравчук. – Суми, 2010. – 40 с.
14. Корват О.В. Формування структури страхових операцій у процесі надання страхових послуг / О.В. Корват, А.С. Кишинець // Економіка і управління: виклики та перспективи : зб. матеріалів міжн. нар. наук.-практ. інтернет-конф. (4-5 лютого 2013 р.). – Дніпропетровськ : «Герда», 2013. – С. 293–295.
15. Индекс задоволеності споживачів : перспективи для України [Электронный ресурс] : презентація Я. Еклофа для членів Української Асоціації Маркетингу, 27 листопада 2007 р. // Українська Асоціація Маркетингу. – Режим доступу : [http://www.uam.kneu.kiev.ua/news/pic\\_news/PresentationCSI.ppt](http://www.uam.kneu.kiev.ua/news/pic_news/PresentationCSI.ppt).
16. Общеввропейский проект измерения удовлетворенности потребителей EPSI Rating. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.epsi-rating.ru/>.
17. Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества. Часть 1. Руководящие указания по выбору и применению [Электронный ресурс] : Международный стандарт ISO 9000-1-94 // Библиотека по охране труда и технике безопасности Информационного портала «Охрана труда в России». – Режим доступа : [http://ohranatruda.ru/ot\\_biblio/normativ/data\\_normativ/4/4993/index.php](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/4/4993/index.php).
18. Левченко В. Роль держави в підвищенні захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг / В. Левченко // Вісник Київ. Нац. ун-ту ім. Тараса Шевченка. Сер. Економіка. – 2013. – № 135/2013. – С. 11–14.
19. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг) : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17.08.2002 р. № 447-р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/447-2002-%D1%80>.

### **Корват Е. В.**

Харьковский национальный экономический университет имени Семена Кузнеця

## **НАПРАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ КАЧЕСТВА СТРАХОВЫХ УСЛУГ**

### **Резюме**

В статье обоснована необходимость внедрения государственного регулирования качества страховых услуг в Украине. Уточнены сущность и характеристики качества страховой услуги, выделены факторы влияния на качество услуг. Определены направления государственного регулирования качества в сфере страхования.

**Ключевые слова:** страховая услуга, качество страховой услуги, характеристики качества, факторы влияния на качество услуг, государственное регулирование качества.

### **Korvat O. V.**

Simon Kuznets Kharkiv National University of Economic

## **DIRECTIONS OF STATE REGULATION OF THE QUALITY OF INSURANCE SERVICES**

### **Summary**

The article substantiates the need to introduce state regulation of the quality of insurance services in Ukraine. The content and characteristics of the quality of insurance services were clarified, the factors affecting on the quality of insurance services were highlighted. The directions of state regulation of the quality in the insurance industry were determined.

**Key words:** insurance services, the quality of insurance services, characteristics of quality, factors affecting on the quality of services, government regulation of the quality.